

Edito

LA QUALITÉ DE SERVICE

Quel peut-être le point commun entre le leader mondial de l'automobile, les entreprises de transport qui surnagent et tirent leur épingle du jeu dans la terrible compétition du transport en France et le leader de l'externalisation de la paie transport ?

Le fil rouge qui relie ces différents acteurs de l'économie a pour nom « kaizen » du côté du soleil levant, qualité et amélioration continue dans notre dictionnaire.

La firme japonaise Toyota a ainsi réussi en un demi-siècle à se hisser sur la première marche du podium de l'industrie de l'automobile, surpassant les géants américains et européens. Elle le doit pour beaucoup à une organisation et une méthode de management révolutionnaire qui place la qualité et le bon sens terrain au cœur du système de management de l'entreprise.

STS, ses dirigeants et ses collaborateurs font vœu d'amélioration continue au service des clients pour cette nouvelle année 2014.

Sébastien Huyghe



Qualité et certification ISO 9001

Afin de renforcer et structurer son processus d'amélioration continue, STS a décidé d'étendre le périmètre de la **certification ISO 9001**, déjà présente pour certaines activités du groupe RAS Intérim & STS, **aux activités STS** de gestion et d'analyse des données sociales ainsi qu'au processus d'externalisation de la paie transport.

L'obtention de la certification ISO 9001 implique la mise en place d'un système de management de la qualité dont la finalité première est la **satisfaction des clients** et utilisateurs des produits et services de l'entreprise. Initiée et soutenue obligatoirement par la Direction Générale de l'entreprise, la démarche ISO 9001 permet à chaque activité et collaborateur de disposer

d'un cadre de référence clair. Elle garantit une bonne maîtrise du fonctionnement des processus de travail et offre des outils et indicateurs de mesure de la qualité et d'amélioration continue pour chacune des tâches qui contribue à délivrer le bon service aux clients.

STS prévoit ainsi de faire progresser son système de management de la qualité en l'appuyant sur cinq piliers fondamentaux de l'ISO 9001 :

- » Une meilleure description et une optimisation des processus internes,
- » Un système intégré et automatisé de gestion des incidents et non-conformités dans le service délivré au client,

- » Un renforcement du contrôle interne s'appuyant sur un plan d'audit annuel,

- » L'amélioration des tableaux de bord existants pour tendre vers un véritable système de pilotage de la qualité de services,

- » L'amélioration et le renforcement des enquêtes et études de satisfaction auprès des clients STS afin de mesurer l'efficacité des services délivrés et la bonne réponse à leurs attentes.



STS optimise la paie des transports ALLOIN

Kuehne + Nagel Road est une filiale du géant Kuehne + Nagel, l'un des leaders mondiaux du transport et de la logistique. Le groupe a intégré en 2009 les activités de l'ex société des transports **ALLOIN**. La Direction des Ressources Humaines a décidé d'ouvrir un ambitieux chantier de progrès sur les problématiques de réduction de charges. Le périmètre du projet est impressionnant, puisqu'il concerne environ 1100 conducteurs, répartis dans 53 agences en France.



Gérard FAU est Directeur des Ressources Humaines **Kuehne + Nagel Road**, il accepte de livrer sa vision du projet : « Le

choix de STS est consécutif à une intervention dans une réunion TLF (NDLR : les petits déjeuners STS sur les allègements de charges dans le transport routier), où une prise de contact a eu lieu avec ma responsable de paie. »

Compte tenu de la taille de l'entreprise **ALLOIN** et du groupe **Kuehne + Nagel**, les enjeux en termes de conduite du changement auprès des salariés et des représentants du personnel constituaient un élément clé du dossier.

« La validation du projet auprès des IRP puis sa mise en œuvre se sont effectuées dans un délai très court, grâce à la grande réactivité et la complémentarité des équipes **STS** et de nos services. Nous avons également réussi à gommer les interrogations et les à-priori de méfiance de nos salariés vis-à-vis des changements apportés à leur fiche de paie. » précise Gérard FAU.

Gérard FAU et Marc CHAMPENIER, Directeur associé STS, partagent la même analyse sur le succès du projet : « Les objectifs ont été respectés grâce à la bonne réactivité et complémentarité des deux équipes et à la disponibilité des consultants **STS** et des équipes **ALLOIN**, le tout dans un délai très court. »

Prouvant à l'occasion qu'il est possible de lancer à grande échelle des chantiers sociaux de progrès « gagnant-gagnant » pour les conducteurs et pour l'entreprise, Gérard FAU formule ses recommandations pour la bonne fin d'un projet d'optimisation des charges dans le transport routier : « Une des clés de la réussite est de prendre le temps de présenter et vendre le projet en interne, d'expliquer aux IRP les attendus, les avantages et les inconvénients de façon objective. »

Les petits déjeuners STS allégés en charges sociales

Après un premier tour de France en 2012 qui avait rencontré un vif succès, les experts STS de la paie transport ont enchaîné en 2013 plus de 15 séminaires dans toute la France, fêtant au passage le 300ème participant aux petits déjeuners sur **l'optimisation des charges sociales dans le transport routier**.

Allégés en charges sociales et riches en économies, les concepts et les conseils STS pour aider les entreprises de transport à optimiser leurs coûts sociaux suscitent

de plus en plus d'intérêt auprès des PME mais aussi des grands groupes de transport routier.

De Vitrolles à Rennes, en passant par Poitiers, Lille, Toulouse, Dijon ou encore Nancy, ces petits déjeuners constituent un événement unique pour bénéficier d'un ensemble d'informations à jour sur les principaux enjeux des charges sociales et fiscales, la succession des lois sur les réductions de charges et leurs modalités d'accès et de mise en œuvre. « C'est la deuxième année que

nous organisons ces séminaires sur le même thème et force est de constater que les entreprises de transport répondent de plus en plus présent et montrent un réel intérêt avec une participation très active et des questions pointues et très ciblées. Nous constatons par ailleurs que de très nombreux directeurs ou responsables RH participent à ces petits déjeuners » souligne Sébastien HUYGHE.

Retrouvez toutes les infos sur les petits déjeuners d'information STS sur :

• Le site web www.stsweb.fr

• Télécharger également le **livre blanc STS – Les allègements de charges sociales dans la paie transport**.



La saga de l'écotaxe

Le secteur du transport routier de marchandises souffre parfois d'un manque de notoriété publique pour faire entendre sa voix. Accordons au moins cette qualité à l'écotaxe, qui de l'été à l'automne 2013, a réussi à provoquer une sortie de route retentissante dans laquelle le gouvernement s'est durablement enlisé. Mais au-delà des péripéties politico-médiatiques de cette affaire d'état, il est utile de prendre du recul et de bien comprendre les enjeux d'un tel système pour **l'avenir du transport routier** en France et en Europe.

Tout d'abord, il convient de rétablir certaines vérités que les journalistes de plateaux TV ou même parfois certains « pseudo-experts » de l'écotaxe bafouent allègrement.

En numéro un, n'oublions pas que l'écotaxe n'est pas une disposition française imaginée lors du Grenelle de l'environnement pour faire plaisir aux écologistes, mais au contraire la transposition d'une directive européenne antérieure au Grenelle, dénommée « **Eurovignette** » et imposée à tous les états européens dans le cadre du financement et de l'harmonisation des péages sur les réseaux transeuropéens de transport.

En numéro deux, rappelons aussi que les fameux portiques écotaxe qui cristallisent toute la colère des

bonnets rouges, ne sont que de simples radars automatiques parmi les différents dispositifs de contrôle et qu'ils n'ont strictement aucune influence sur la perception de l'écotaxe, qui elle s'appuie sur les technologies plus discrètes du GPS et de la téléphonie mobile.

Le concept de l'écotaxe s'inscrit naturellement dans la logique libérale de l'Union Européenne en visant à transférer **les coûts d'usage du contribuable au consommateur**.

Deux vrais problèmes rendent les choses infiniment plus compliquées en France par rapport aux autres pays européens qui ont déjà mis en place la directive Eurovignette. D'une part, le comportement de l'Etat qui ne soulage pas le contribuable tout en surtaxant le

consommateur. Et d'autre part celui de certaines catégories de chargeurs qui refusent d'accepter le principe logique de la répercussion des coûts vers le consommateur.

En attendant que tout le monde se mette d'accord sur cet épineux dossier, le conseil STS ira en premier lieu aux conducteurs et aux managers de flotte afin de les sensibiliser efficacement aux quelques risques **d'infraction à la réglementation écotaxe** qui peuvent faire encourir des pénalités substantielles. N'oublions pas en effet que les infractions écotaxe (boitier éteint ou en panne, erreur de configuration ou sur le nombre d'essieux) sont éligibles aux conventions de classe 4.



Agenda

Petits déjeuners, séminaires ou stages de formation, ayez le réflexe « je m'informe avec STS » et n'hésitez pas à participer à nos sessions d'information ou de formation régionales qui allient expertise et convivialité. Retrouvez toutes les dates et les lieux de nos formations et séminaires sur le site web www.stsweb.fr



Petits déjeuners optimisation des charges sociales et fiscales dans le transport

- Mardi 25 février 2014, Villefontaine
- Mardi 11 mars 2014, Poitiers
- Jeudi 13 mars 2014, Lille
- Mardi 18 mars 2014, Senlis
- Jeudi 20 mars 2014, Orléans
- Mardi 25 mars 2014, Toulouse
- Mardi 8 avril 2014, Rennes
- Jeudi 10 avril 2014, Angers

- Mardi 15 avril 2014, Dijon
- Jeudi 17 avril 2014, Nancy
- Mardi 13 mai 2014, Orange
- Jeudi 15 mai 2014, Vitrolles

Formation paie transport organisée en collaboration avec l'Union TLF : les mécanismes de la paie appliqués au transport

- Jeudi 13 février 2014, Paris
- Mardi 11 mars 2014, Strasbourg
- Jeudi 13 mars 2014, Bordeaux

- Mardi 18 mars 2014, Marcq en Baroeul
- Jeudi 20 mars 2014, Toulouse
- Mardi 25 mars 2014, Nancy
- Jeudi 3 avril 2014, Lyon
- Mardi 8 avril 2014, Nantes
- Jeudi 10 avril 2014, Rouen
- Mardi 15 avril 2014, Corbas
- Mardi 13 mai 2014, Corbas
- Mardi 20 mai 2014, Corbas

La réglementation conducteur et le chronotachygraphe numérique

- Toutes les dates sur www.stsweb.fr